

dirigente responsabile Urp
Antonio Baccan

coordinatrice referente Urp
Beatrice Colombo

Documento aggiornato il 13/11/2020 – REV03 - www.aulss3.veneto.it

Urp

urp@aulss3.veneto.it

Ospedale Ss. Giovanni e Paolo

Castello 6777, Venezia
piano terra, corridoio San Domenico
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30
041 5294588, fax 041 5294587

Ospedale dell'Angelo

via Paccagnella 11, Mestre
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30
041 9656600, fax 041 9656604

Ospedale di Mirano

via Don G. Sartor 4, Mirano
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30
041 5795406, fax 041 5795406

Ospedale di Dolo

via XXIX Aprile 2, Dolo
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30
041 5133477, fax 041 5133471

Ospedale Madonna della Navicella

strada Madonna Marina 500, Chioggia
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30
041 5534531, fax 041 5534544

www.aulss3.veneto.it

REGIONE DEL VENETO – **ULSS3 SERENISSIMA**



**Ufficio
relazioni con
il pubblico**

guida ai servizi

L'Urp accoglie gli utenti per accompagnarli nei percorsi di fruizione dei servizi dell'Azienda Sanitaria, facilitando l'accesso alle informazioni, agli atti e alle procedure.

Principali funzioni:

- fornisce informazioni e chiarimenti sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi;
- raccoglie e gestisce le segnalazioni degli utenti fornendo loro adeguata risposta secondo le modalità disciplinate dal Regolamento di pubblica tutela dell'Ulss 3 Serenissima per la presentazione, l'accoglimento e la definizione del reclamo;
- raccoglie ed elabora proposte per il miglioramento dei servizi anche attraverso la rilevazione delle osservazioni dell'utenza e collabora per adeguare i fattori che ne determinano la qualità;
- garantisce l'accesso agli atti;
- guida l'utente all'utilizzo del sito aziendale, al cui aggiornamento l'Urp collabora;
- aggiorna la Carta dei servizi dell'Azienda;
- registra il consenso al Fascicolo Sanitario Elettronico regionale e i dati necessari alla creazione delle credenziali, fornendo informazioni e supporto agli utenti.

Gestione delle segnalazioni

Le segnalazioni possono essere presentate con le seguenti modalità:

1. via web, dal sito internet aziendale (<https://www.aulss3.veneto.it/URP>) con la compilazione di uno dei moduli disponibili:

- reclamo/suggerimento;
- elogio/apprezzamento;
- richiesta di informazioni.

2. al telefono con gli operatori dell'Urp che si fanno carico del problema per la sua risoluzione.

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta può richiedere, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, il riesame del caso alla Commissione mista conciliativa, le cui funzioni sono disciplinate dal Regolamento di pubblica tutela.

La Commissione Mista Conciliativa non viene attivata per segnalazioni aventi ad oggetto aspetti/temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali (ad esempio: partecipazione alla spesa sanitaria - ticket) o aspetti tecnico professionali degli operatori.

Accesso agli atti

Il diritto di accesso ai dati e ai documenti è disciplinato dal Regolamento in materia di diritto di accesso documentale adottato con la delibera n.705 del 12/04/2018.

L'Azienda garantisce l'attuazione del diritto di accesso quale strumento atto a favorire la partecipazione dei cittadini ed assicurare la pubblicità e la trasparenza della propria attività e il suo svolgimento imparziale.

Ulteriori informazioni possono essere consultate sul sito internet, nella sezione Amministrazione Trasparente, alla pagina dedicata all'Accesso Civico: https://www.aulss3.veneto.it/index.cfm?method=mys.page&content_id=2113

A seguito delle misure adottate nel 2020 per la prevenzione del contagio Covid-19, l'URP non riceve più il pubblico allo sportello, se non per casi particolari concordati, per i quali è necessario fissare un appuntamento.

Le comunicazioni con gli operatori avvengono attraverso gli altri canali attivi, indicati sopra.

I dati raccolti dall'Urp sono trattati nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali DL 196 del 30/06/2003 e del Regolamento Europeo n. 679/2016.